



RESULTATS QUALITE DE SERVICE ET COMMENTAIRES DE L'ANNEE 2021

Les engagements qualité de service ont été tenus en 2021.

Le résultat 2021 se maintient à un bon niveau et est identique au résultat 2020.

> Les points forts restent l'attitude conducteur, le confort de conduite, la disponibilité des valideurs et oblitérateurs, le netteté et propreté des véhicules, des stations et la commercialisation des titres.

> Les résultats de régularité et la ponctualité des lignes restent supérieurs aux objectifs fixés. Cependant, ils doivent être mis en perspective des impacts de la crise sanitaire sur la fréquentation du réseau et des conditions de circulation, notamment pour les lignes de bus. Les résultats régularité/ponctualité par ligne sont présentés et commentés en annexe.

> La « Rapidité de prise en charge des appels Allôtan » s'est améliorée suite aux différents plans d'actions engagés : + 20 points depuis 2019.

> Les délais de traitement des réclamations clients ont été réduits depuis 2019, notamment du fait de la baisse du volume des réclamations.

> La coordination des mobilités est une nouvelle mission confiée depuis 2019. Des actions sont en cours de déploiement pour améliorer encore la qualité des informations transmises auprès des particuliers et des entreprises.

Des lignes attractives

TRANSPORTER		CIBLE ≥	Pondérations DSP		base 100	Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021			
Régularité / Ponctualité	Lignes structurantes	85%	40%	16%	6%	90,7%	92,8%	91,3%			
	Heures de pointe					90,9%	93,2%	91,8%			
	Heures creuses					90,8%	92,4%	90,8%			
	Lignes bus Semitan	82%		12%	4%	84,0%	87,9%	86,6%			
	Heures de pointe					82,9%	87,3%	85,4%			
	Heures creuses	85,0%		88,5%	87,6%						
Lignes affrétées	82%	8%	3%	81,0%	85,3%	85,9%					
Heures de pointe				80,0%	85,0%	85,8%					
Heures creuses				82,4%	85,6%	86,0%					
Circuits scolaires	90%	4%	1%	96,6%	94,3%	93,9%					
Accessibilité réseau (quais, arrêts, SIC et véhicules)	Lignes structurantes	90%	35%	10%	4%	1%	95,8%	97,2%	98,6%		
	Lignes bus Semitan	85%					3%	1%	97,7%	98,2%	98,4%
	Lignes affrétées (hors circuits scolaires)	85%					3%	1%	96,9%	98,0%	97,6%
Attitude conducteur et confort de conduite	Lignes Semitan	95%	15%	11%	4%	99,8%	99,9%	99,3%			
	Lignes affrétées (hors circuits scolaires)	95%				4%	1%	99,2%	99,2%	99,0%	
Netteté et propreté des véhicules	Lignes Semitan	85%	5%	4%	1%	99,5%	99,6%	98,9%			
	Lignes affrétées (dont circuits scolaires)	85%				1%	0%	98,2%	97,9%	98,5%	
Information embarquée	Lignes Semitan	90%	15%	11%	4%	96,7%	97,8%	98,9%			
	Lignes affrétées (dont circuits scolaires)	90%				4%	1%	97,9%	97,7%	99,3%	
Disponibilité des valideurs et oblitérateurs dans les véhicules	Lignes Semitan	90%	15%	10%	4%	99,1%	99,5%	99,8%			
	Lignes affrétées (dont circuits scolaires)	90%				5%	2%	98,9%	99,5%	99,7%	
						93,9%	95,3%	95,1%			

Des stations et arrêts permettant la mobilité

INFORMER, VENDRE & TRANSPORTER		CIBLE ≥	Pondérations DSP		Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	
Propreté	90%	20%	15%	3%	98,5%	98,8%	95,7%	
Information à l'arrêt	90%		45%	9%	96,5%	96,8%	98,3%	
DTT	90%		25%	5%	99,3%	99,5%	99,0%	
Respect des correspondances	95%		15%	3%	85,7%	100,0%	100,0%	
						95,9%	98,3%	98,3%

Une information dynamique

INFORMER		CIBLE ≥	Pondérations DSP		Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	
Allô Tan	Disponibilité	95%	10%	5%	1%	97,3%	98,2%	99,7%
	Rapidité de prise en charge	90%		5%	1%	64,0%	68,3%	84,3%
	Accueil	95%		5%	1%	99,8%	99,8%	99,2%
	Réponse au besoin du client	90%		10%	1%	84,4%	91,3%	96,0%
Tan.fr	90%	50%	5%	95,6%	94,4%	96,0%		
Réclamations	80%	25%	3%	88,7%	91,8%	92,4%		
						91,5%	92,6%	94,8%

Une commercialisation adaptée

		CIBLE ≥	Pondérations DSP		Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	
Agence	Accueil	95%	20%	5%	1%	99,9%	100,0%	99,6%
	Vente du titre adapté	95%		5%	1%	100,0%	100,0%	100,0%
	Réponse au besoin client	90%		5%	1%	89,4%	90,3%	100,0%
	Netteté et propreté de l'agence	90%		5%	1%	98,5%	99,8%	100,0%
Ventes à distance	Gestion des abonnements TC	95%	20%	4%	98,8%	97,3%	97,3%	
	Tan Boutique	95%	20%	4%	97,9%	98,1%	98,2%	
Relais Tan	90%	40%	8%	96,6%	94,5%	94,9%		
						97,4%	96,4%	97,0%

Une coordination efficace

		CIBLE ≥	Pondérations DSP		Résultat 2019	Résultat 2020	Résultat 2021	
Coordinateur des mobilités	Information sur les offres mobilité	80%	15%	25%	4%	87,7%	86,0%	78,8%
	Délai de validation souscription pack mobilité entreprise	80%		25%	4%	80,0%	100,0%	100,0%
	Gestion des abonnements (hors TC)	80%		25%	4%	80,0%	80,0%	80,0%
	Traitement des demandes clients	80%		25%	4%	80,0%	80,0%	80,0%
						81,9%	86,5%	84,7%

Qualité de service produite	≥ 88%	93,0%	94,5%	94,5%
-----------------------------	-------	-------	-------	-------